

**MENGUKUR TAHAP KUALITI PERKHIDMATAN DARI PERSPEKTIF
KEPUASAN PELANGGAN: KAJIAN KES DI PANTAI MERDEKA
BEACH RESORT.**

Kertas Projek diserahkan kepada Sekolah Siswazah sebagai memenuhi syarat
untuk pengijazahan Sarjana Pentadbiran Perniagaan,

Universiti Utara Malaysia

Oleh
Ahmad Bukhari b. Abd. Rahim



**Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

AHMAD BUKHARI B. ABD. RAHIM

calon untuk Ijazah

(candidate for the degree of) SARJANA PENTADBIRAN PERNIAGAAN

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk

(has presented his/her project paper of the following title)

MENGUKUR TAHAP KUALITI PERKHIDMATAN DARI

PERSPEKTIF KEPUASAN PELANGGAN: KAJIAN KES

DI PANTAI MERDEKA BEACH RESORT.

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)


bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia

(Name of Supervisor): PROF. MADYA DR. ZAKARIA ABAS

Tandatangan
(Signature)

: 

Tarikh
(Date)

: 12 JUN 2000

Kebenaran Merujuk Kertas Projek

Kertas projek ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan program Sarjana Pentadbiran Perniagaan. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan Universiti Utara Malaysia mempamerkannya sebagai bahan rujukan . Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan samada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia kertas projek atau Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersil dan membuat keuntungan adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat keatas kertas projek ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas projek ini hendaklah dipohon melalui:

Dekan

Sekolah Siswazah

Universiti Utara Malaysia

06010 UUM Sintok

Kedah Darulaman.

Abstrak

Kajian ini secara umumnya adalah bertujuan untuk mengenalpasti sejauhmana tahap kepuasan pelanggan di Pantai Merdeka Beach Resort berdasarkan elemen elemen kualiti perkhidmatan yang dibentuk. Objektif khusus bagi kajian ini adalah untuk mengenalpasti tahap pengharapan pengunjung terhadap elemen dan dimensi yang diukur, untuk mengenalpasti tahap persepsi pengunjung setelah mereka menerima servis dan untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan dari sudut jurang kepuasan (gap) diantara pengharapan dan persepsi terhadap elemen dan dimensi. Beberapa dimensi kualiti servis telah dibentuk daripada model Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) bagi mencapai objektif-objektif kajian ini. Dimensi-dimensi kualiti servis yang akan diukur ialah dimensi kebolehlihatan (tangibles), dimensi kebolehpercayaan (reliability), dimensi kepekaan (responsiveness), dimensi jaminan (assurance), dan dimensi empati (emphaty). Kaedah pengumpulan data berdasarkan data primer yang diambil daripada jawapan soal selidik daripada responden dan data sekunder pula diambil melalui temuduga dengan pengurus resort. Analisa deskriptif statistik menggunakan ukuran bilangan (frekuensi), peratusan dan min. Dimensi dalam bahagian pengharapan yang mempunyai min yang paling tinggi ialah dimensi kebolehlihatan dengan min 4.19. Ukuran ini adalah melebihi tahap penting. Dimensi dalam bahagian persepsi kepuasan yang mempunyai min yang paling tinggi ialah dimensi kebolehpercayaan (reliability) dengan min 3.64. Ukuran ini adalah melebihi tahap agak puas hati. Dalam dimensi jurang kepuasan pula dimensi empati (emphaty) mempunyai tahap kepuasan yang maksimum iaitu 0.19. Ukuran ini menunjukkan tahap jurang kepuasan yang sederhana. Kesimpulan yang boleh dibuat dalam kajian ini ialah tahap kualiti perkhidmatan di PMBR adalah dikatakan mencapai tahap kepuasan yang sederhana di antara sangat puas hati (-4.00) dan sangat tidak puas hati (4.00) dimana julat jurang dimensi-dimensi adalah diantara 0.19 sehingga 0.65.

Abstract

In general, this study aims to identify the degree of customer satisfaction in PMBR based on service quality elements formulated. The specific objectives of this study is to identify the degree of customer expectation towards the elements and dimensions measured, it is to identify the degree of perception after they received the service and to identify customer satisfaction in view of the gap between the elements and dimensions of expectation and perception. Several service quality dimensions was generated from Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988), to achieve these research objectives. The dimensions measured are tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Primary data was collected from questionnaire filled by respondents. Secondary data was taken from an interview with the resort's manager. Descriptive statistical analysis using frequencies, percentage and means. The expectation dimension with the highest mean is reliability with mean value 4.19. This measure exceeds the 'importance' degree. The perception satisfaction dimension with the highest mean is the reliability perception with mean value 3.64. this measure is higher than 'merely satisfied'. In the satisfaction gap dimension, the empathy dimension has the maximum satisfaction level with 0.19. This shows a moderate level of satisfaction. The conclusion derived from this study is that the service quality level in PMBR can be considered as 'moderately satisfied' level, between 'very satisfied' (-4.00) and 'not satisfied' (4.00) where the dimension gap is between 0.19 to 0.65.

Penghargaan

Saya mengucapkan penuh kesyukuran kepada Allah S.W.T, Tuhan yang memiliki segala ilmu yang tersirat dan tersurat. Selawat serta salam untuk junjungan besar Rasulullah S.A.W .Dengan izinNya maka projek penyelidikan ini dapat saya selesaikan. Bukanlah sesuatu yang mudah untuk saya menghasilkan karya ini kerana ia mengambil masa lebih setahun untuk menyiapkannya. Peringkat permulaan iaitu untuk memilih bidang penyelidikan pun menjadi satu masalah. Ini kerana bidang kajian hendaklah diminati bagi mengelakkan rasa bosan di tengah perjalanan kajian. Insya-Allah pemilihan bidang kualiti perkhidmatan dalam industri pelancongan tidak menimbulkan rasa bosan. Ini mungkin kerana penglibatan saya dalam industri pelancongan membuatkan saya lebih berminat untuk membuat kajian dalam bidang ini. Untuk kedua ibu bapa saya, Abd. Rahim b. Md Shuib dan Sharifah bt. Mohd Saad yang telah banyak memberikan semangat semasa saya menyiapkan kertas projek ini. Kepada penyelia , Prof. Madya Dr. Zakaria Abas yang banyak memberi panduan dalam membuat penyelidikan ini. Kepada isteri saya, Zureen Hashim yang banyak memberi bantuan dalam hal-hal berkaitan dengan penganalisaan data. Kepada semua rakan – rakan seperjuangan yang banyak memberi idea dan tunjuk ajar.

Saya ucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada semua pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung. Hanya Allah sahajalah yang dapat membalas jasa kalian.

KANDUNGAN.

mukasurat

Kebenaran Merujuk Kertas Projek	i
Abstrak	ii
Penghargaan	iii
Daftar Jadual dan rajah	iv
Jadual 4.1 Ujian Relibiliti Pusingan Pertama Pengharapan	40
Jadual 4.2 Ujian Relibiliti Pusingan Kedua Pengharapan	41
Jadual 4.3 Ujian Relibiliti Persepsi	42
Jadual 5.1 Tahap Pengharapan E1	46
Jadual 5.2 Tahap Persepsi E1	47
Jadual 5.3 Tahap Pengharapan E2	47
Jadual 5.4 Tahap Persepsi E2	48
Jadual 5.5 Tahap Pengharapan E3	48
Jadual 5.6 Tahap Persepsi E3	49
Jadual 5.7 Tahap Pengharapan E4	49
Jadual 5.8 Tahap Persepsi E4	50
Jadual 5.9 Tahap Pengharapan E5	50
Jadual 5.10 Tahap Persepsi E5	51
Jadual 5.11 Tahap Pengharapan E6	51
Jadual 5.12 Tahap Persepsi E6	52
Jadual 5.13 Tahap Pengharapan E7	52

Jadual 5.14	Tahap Persepsi E7	53
Jadual 5.15	Tahap Pengharapan E7	53
Jadual 5.16	Tahap Persepsi E8	54
Jadual 5.17	Tahap Pengharapan E8	54
Jadual 5.18	Tahap Persepsi E9	55
Jadual 5.19	Tahap Pengharapan E9	56
Jadual 5.20	Tahap Persepsi E10	56
Jadual 5.21	Tahap Pengharapan E10	56
Jadual 5.22	Tahap Persepsi E11	57
Jadual 5.23	Tahap Pengharapan E12	57
Jadual 5.24	Tahap Persepsi E12	58
Jadual 5.25	Tahap Pengharapan E13	58
Jadual 5.26	Tahap Persepsi E13	59
Jadual 5.27	Tahap Pengharapan E14	59
Jadual 5.28	Tahap Persepsi E14	60
Jadual 5.29	Tahap Pengharapan E1	60
Jadual 5.30	Tahap Persepsi E15	61
Jadual 5.31	Tahap Pengharapan E16	61
Jadual 5.32	Tahap Persepsi E16	62
Jadual 5.33	Tahap Pengharapan E17	62
Jadual 5.34	Tahap Persepsi E17	63
Jadual 5.35	Tahap Pengharapan E18	63
Jadual 5.36	Tahap Persepsi E18	64
Jadual 5.37	Tahap Pengharapan E19	64

Jadual 5.38	Tahap Persepsi E19	65
Jadual 5.39	Tahap Pengharapan E20	65
Jadual 5.40	Tahap Persepsi E20	66
Jadual 5.41	Tahap Pengharapan E21	66
Jadual 5.42	Tahap Persepsi E21	67
Jadual 5.43	Tahap Pengharapan E22	67
Jadual 5.44	Tahap Persepsi E22	68
Jadual 5.45	Skala Jurang Kepuasan	72
Jadual 5.46	Tahap Jurang Kepuasan E1	72
Jadual 5.47	Tahap Jurang Kepuasan E2	73
Jadual 5.48	Tahap Jurang Kepuasan E3	73
Jadual 5.49	Tahap Jurang Kepuasan E4	74
Jadual 5.50	Tahap Jurang Kepuasan E5	74
Jadual 5.51	Tahap Jurang Kepuasan E6	75
Jadual 5.52	Tahap Jurang Kepuasan E7	75
Jadual 5.53	Tahap Jurang Kepuasan E8	76
Jadual 5.54	Tahap Jurang Kepuasan E9	76
Jadual 5.55	Tahap Jurang Kepuasan E10	77
Jadual 5.56	Tahap Jurang Kepuasan E11	77
Jadual 5.57	Tahap Jurang Kepuasan E12	78
Jadual 5.58	Tahap Jurang Kepuasan E13	78
Jadual 5.59	Tahap Jurang Kepuasan E14	79

Jadual 5.60	Tahap Jurang Kepuasan E15	80
Jadual 5.61	Tahap Jurang Kepuasan E16	81
Jadual 5.62	Tahap Jurang Kepuasan E17	81
Jadual 5.63	Tahap Jurang Kepuasan E18	82
Jadual 5.64	Tahap Jurang Kepuasan E19	83
Jadual 5.65	Tahap Jurang Kepuasan E20	83
Jadual 5.66	Tahap Jurang Kepuasan E21	84
Jadual 5.67	Tahap Jurang Kepuasan E22	85
Jadual 5.68	Jantina Responden	88
Jadual 5.69	Umur Responden	88
Jadual 5.70	Taraf Responden	88
Jadual 5.71	Keturunan Responden	89
Jadual 5.72	Pekerjaan Responden	89
Jadual 5.73	Pendapatan Responden	90
Jadual 5.74	Motif Responden	90

BAB SATU : LATAR BELAKANG KAJIAN.

mukasurat

Pendahuluan

1.0	Pendahuluan	1
1.1	Penyataan Masalah	1
1.2	Skop Kajian	5
1.3	Persoalan Kajian	6
1.4	Objektif Kajian.	7
	1.4.1 Objektif Umum	7
	1.4.2 Objektif Khusus	7
1.5	Dimensi Kajian	8
1.6	Signifikan Kajian	10
1.7	Kekangan	10
1.8	Pengorganisasian Kajian	11
1.9	Rumusan	11

BAB DUA : LATARBELAKANG PMBR

2.0	Latar belakang PMBR	13
2.1	Pengurusan	14
2.2	Analisa pasaran PMBR	15
2.3	Misi Korporat dan Piagam Pelanggan PMBR	17

2.4 Analisis Masalah	19
-----------------------------	-----------

2.5 Rumusan	20
--------------------	-----------

BAB TIGA : ULASAN KARYA

3.0 Pendahuluan	21
------------------------	-----------

3.1 Ulasan Karya	21
-------------------------	-----------

3.2 Rumusan	34
--------------------	-----------

BAB EMPAT : METODOLOGI KAJIAN

4.0 Pendahuluan	36
------------------------	-----------

4.1 Populasi Kajian	36
----------------------------	-----------

4.2 Sampel kajian	37
--------------------------	-----------

4.3 Teknik Persampelan	37
-------------------------------	-----------

4.4 Kaedah Pengumpulan data	38
------------------------------------	-----------

4.4.1 Data Primer	38
--------------------------	-----------

4.4.2 Data Sekunder	39
----------------------------	-----------

4.5 Instrumen Penyelidikan	39
-----------------------------------	-----------

4.6 Penganalisaan Data.	43
--------------------------------	-----------

4.7 Rumusan	45
--------------------	-----------

BAB LIMA: KEPUTUSAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN.

5.0 Pendahuluan	46
------------------------	-----------

5.1 Maklumbalas bahagian pengharapan dan persepsi	46
5.2 Perbincangan mengikut dimensi pengharapan.	68
5.3 Perbincangan dimensi persepsi	70
5.4 Jurang kepuasan	71
5.5 Perbincangan dimensi jurang kepuasan	85
5.6 Ciri-ciri demografi	87
5.7 Rumusan	91
BAB ENAM : KESIMPULAN DAN CADANGAN	
6.0 Pendahuluan	92
6.1 Kesimpulan Kajian	92
6.2 Cadangan bagi Kajian yang akan datang	98
6.3 Cadangan kepada pihak Pengurusan PMBR	98
6.4 Rumusan	99
BIBLIOGRAFI	98
LAMPIRAN	
Lampiran 1 : Jadual Min Elemen	
Lampiran 2 : Jadual Min Dimensi	
Lampiran 3 : Borang Soalselidik	
Lampiran 4 : Senarai singkatan	

BAB SATU

LATAR BELAKANG KAJIAN

1.0 Pendahuluan

Bab satu ini akan menerangkan mengenai pernyataan masalah kajian, skop kajian, objektif kajian, persoalan kajian, dimensi kajian, signifikan kajian, dan kekangan dalam menjalankan kajian ini.

1.1 Penyataan Masalah

Industri pelancongan masa kini menghadapi persaingan yang hebat dalam usaha mendapatkan pelanggan baru dan mengekalkan pelanggan lama. Servis yang berkualiti dan memuaskan hati pelanggan menjadi teras utama bagi kejayaan sesuatu perniagaan. Pelanggan merupakan sumber utama perniagaan yang sangat berharga dan oleh itu ia perlu disimpan dan dijaga dengan sebaik mungkin. Pelanggan perlu menjadi tumpuan utama dalam setiap proses perniagaan.

Servis yang berkualiti mempunyai perkaitan yang rapat dengan kepuasan pelanggan. Rosander(1989) melihat konsep kualiti servis sebagai satu darjah dimana tahap kecemerlangan diinginkan dan pengenalan kepada kepelbagaian dalam mencapai kecemerlangan tersebut dan seterusnya memenuhi kehendak pelanggan.

The contents of
the thesis is for
internal user
only

Rujukan

- Cronbach, Lee J. (1951), "Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests," *Psychometrika*, 16 (October), 297-334.
- Crosby, Philip B. (1979) , *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*, New York: New American Library.
- Deming , W. Edwards (1982). *Out of the Crisis*. Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, Mass.
- Ford, Neil M., Orville C. Walker, Jr., and Gilbert A. Churchill, Jr. (1975) , "Expectation Specific Measures of the Intersender Conflict and Role Ambiguity Experienced by Industrial Salesmen," *Journal of Bossiness Research*, 3 (April), 95-112
- Gronroos, Christian (1982) , *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*, Helsingfors: Swedish School of Economics and Business Administration.
- Juran, J.M., Gryna , F.M ., and Bingham, R.S . (1979). *Quality Control Handbook* (3rd Ed.) McGraw – Hill , New York.
- Knutson, Bonnie J., 1988, ' Frequent Travelers: Making Them Happy and Bringing Them Back, *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol. 29, No. 1
- Lehtinen, Uolwei and Jarmo R. Lehtinen, 1982, *Service Quality: A Study of Quality Dimension*, Helsinki: Service Management Institute .
- Lewis, Robert C., 1983 ' When Guest Complain', *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol.24 , No. 2 August.
- Lewis, Robert C., 1983 ' Part 1 of a series : Getting the most from the Marketing Research', *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol.24 , No. 3 November.
- Lewis, Robert C., 1984 'Getting the most from the Marketing Research, part III : The Basis of Hotel Selection', *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol.25 , No. 1, May.

- Lewis, Robert C., 1984 'Getting the most from the Marketing Research, part IV : Isolating Differences in Hotel Attributes', *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol.25 , No. 3, November.
- Lewis, Robert C., and David M. Klein, 1987 'The Measurement Gaps In service Quality', in *The Service Challenge : Integrating For Competitive Advantage*, John A.Czepiel, Carole A.Congram, and James Shanahan (eds), Chicago American Marketing Association.
- Martin, William B., 1986, *Quality Service , The Restaurant Manager's Bible*, US: Brodock Press.
- Moller, K.E Kristian, Jarmo R. Lehtinen, Gunnar Rosenquist and Kaj Storbacka, 1985, 'Segmenting Hotel Business Customers: A Benefit Clustering Approach', in *Service Marketing in a Changing Environment* , Thomas M. Bloch, Gregory D. Upah and Valerie A. Zeithaml (eds) , Chicago : American Marketing Association.
- Nightingale, Michael, 1985 , 'The Hospitality Industry : Defining Quality for a Quality Assurance Programme- A Study of Perceptions', *The Service Industries Journal* Vol. 5, No. 1.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml and LeonardL. Berry, 1988, 'A Multiple – Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality', *Journal of Retailing*, 64 (Spring), 12-40.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml and LeonardL. Berry, 1985, 'A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research', *Journal of Marketing*, Vol. 49, No.4,Fall.
- Saleh F., and C.A. Ryan, 1990 , 'An Analysis of Service Quality in the Hospitality Industry- Utilising the Servqual Model', *Tourism Research into the 1990s* University of Durham Conference Papers, December.
- Sasser, W. Earl, Jr., R. Paul Olsen and D. Daryl Wykoff (1978) , *Management of Service Operations : Text and Cases* , Boston: Allyn & Bacon.
- Taguchi , G. (1978). *System of Experimental Design* (Vol. 1-2). UNIPUB/ Kraus International Publications, White Plains, N.Y.